



BA423021M 零售管理證書 (Certificate in Retail Sales and Management)

| | |
|------------------------|-------------------------------------|
| 資歷架構級別: 3 | 資歷學分: 40 |
| 資歷名冊登記號碼: 15/003162/L3 | 資歷名冊登記有效期: 01/11/2015 To 31/08/2026 |

課程內容 (總時數 120 時):

| 必修科目 | 內容 | 時數 (小時) |
|-------------------|---|---------|
| MPR3809 待客之道 (零售) | <p><u>掌握處理顧客投訴的技巧</u> 顧客投訴的起因; 顧客對「處理投訴」的期望; 緩和顧客的情緒; 處理投訴的準備功夫及有關技巧。</p> <p><u>掌握顧客服務技巧</u> 顧客服務的價值觀; 服務文化; 顧客的期望; 服務中的溝通與互動技巧; 有效執行顧客服務承諾。</p> <p><u>掌握應對難纏顧客的技巧</u> 常見的難纏處境; 了解難纏顧客的行為; 分析難纏顧客的需要; 處理難纏顧客的技巧。</p> <p><u>掌握顧問式顧客服務技巧</u> 不同水平的顧客服務; 顧客服務的障礙和挑戰; 專業顧客服務的行為; 怎樣運用「心理學」於顧客服務中; 為顧客解決問題的技巧。</p> | 30 |
| MPR3810 銷售之道 (零售) | <p><u>掌握顧客的消費心理</u> 甚麼是消費心理; 影響顧客消費的因素; 顧客消費的心理過程; 認識不同類型的顧客; 掌握促成交易的技巧。</p> <p><u>掌握基礎銷售技巧</u> 銷售新趨勢; 與顧客建立互信的要訣; 銷售推介的方法; 達成交易的方法。</p> <p><u>掌握顧問式銷售技巧</u> 建立專業形象; 加強說服力的方法; 有效處理顧客異議的方案; 目標顧客的分析與應對。</p> <p><u>掌握及建立顧客的忠誠</u> 顧客服務的核心價值; 顧客的獨特性; 顧客的真正需要; 如何贏取顧客心的信任。</p> | 30 |

| | | |
|------------------------------------|--|-----------|
| <p>MPR3812 卓越團隊</p> | <p><u>掌握專業的表達技巧</u> 如何控制緊張的情緒；了解你的聽眾；如何組織表達的內容；掌握表達的基本技巧；身體語言的運用。</p> <p><u>掌握成功溝通的因素及認識團隊內不同的職責</u> 溝通的模式；聆聽、詢問及回應的技巧；雙贏的溝通要訣；成功團隊的要素；凝聚團隊的共識。</p> <p><u>了解九型人格的溝通模式及提升溝通力</u> 認識九型與溝通之道；不同性格的行為慣性；與不同性格溝通的要訣；發展良好的人際關係。</p> <p><u>建立及發揮有效的團隊精神</u> 善用溝通加強人際關係之技巧；團隊健康因子；怎樣做一個好的團隊組員；建立及發揮團隊精神。</p> | <p>30</p> |
| <p>MPR3815 零售店舖管理之道 (C)</p> | <p><u>遵從勞工法例</u> 連續性合約；工資的定義；病假及疾病津貼；工傷假；生育保障；假期；終止僱傭合約；勞工法例個案研討。</p> <p><u>管理零售店舖財務資源</u> 認識店舖損益表 (P&L)；了解毛利、毛利率、純利、純利率之計算方式；如何控制支出；制定及檢討店舖預算。</p> <p><u>管理Y世代員工</u> Y世代的特性、Y世代的需要、與Y世代相處、給予Y世代發揮的舞台、管理Y世代員工的技巧。</p> <p><u>管理和提升改變中的員工心理質素</u> 認識改變管理，怎樣有效地面對改變，強化服務心態之方法。</p> | <p>30</p> |

一般入學要求:

- 完成新學制高中六 / 舊學制中五或同等學歷及具相關的工作經驗; 或
- 修畢獲「課程委員會」認可的資歷架構級別二之相關證書課程及具相關的工作經驗; 或
- 持有相關的「過往資歷認可」級別二或以上證書，及通過入學面試或筆試; 或
- 「課程委員會」認為合適的其它可核證之過往學習及/或工作經驗及通過入學面試或筆試; 或
- 年滿二十一歲的成年學員，擁有二年相關工作經驗。如有需要，中心會以面試或筆試進行收生甄選程序。

授課語言:

中文教材，粵語授課

證書頒授:

成功完成課程內所有科目並通過評估及出席率達 70%

課程查詢:

課程主任黃先生

電郵：jackywong@vtc.edu.hk

電話：2708-6401

課程網站

